



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων

Charter of Aged Care Rights

Το βιβλιário αυτό σας ενημερώνει για τα δικαιώματά σας ως καταναλωτής φροντίδας ηλικιωμένων και πώς μπορείτε να τα ασκείτε. Περιέχει επίσης ορισμένες πληροφορίες για τις υποχρεώσεις σας ως καταναλωτής φροντίδας ηλικιωμένων.

Greek

Η Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων περιγράφει τα δικαιώματά σας ως καταναλωτής υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων οι οποίες χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση

Από την 1η Ιουλίου 2019, μια νέα Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων θα παρέχει τα ίδια δικαιώματα σε όλους τους καταναλωτές, άσχετα από το είδος της χρηματοδοτούμενης από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση φροντίδας ηλικιωμένων και σχετικών υπηρεσιών που λαμβάνουν.

Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων

Δικαιούμαι:

1. να έχω ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα και υπηρεσίες
2. να μου συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό
3. να εκτιμάται και να υποστηρίζεται η ταυτότητά μου, η κουλτούρα μου και η πολιτισμική μου ποικιλομορφία
4. να ζω χωρίς κακομεταχείριση και παραμέληση
5. να ενημερώνομαι με έναν κατανοητό για μένα τρόπο αναφορικά με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που μου παρέχονται
6. να έχω πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που με αφορούν, στις οποίες περιλαμβάνονται πληροφορίες που σχετίζονται με τα δικαιώματα, τη φροντίδα και τις υπηρεσίες μου
7. να έχω τον έλεγχο και να κάνω επιλογές σε θέματα που αφορούν τη φροντίδα μου και σε θέματα σχετικά με την προσωπική και κοινωνική μου ζωή, στις οποίες περιλαμβάνονται επιλογές που περιέχουν προσωπικό ρίσκο
8. να έχω τον έλεγχο και να λαμβάνω αποφάσεις για προσωπικές πτυχές της καθημερινής μου ζωής, οικονομικές υποθέσεις και περιουσιακά
9. την ανεξαρτησία μου
10. να εισακούομαι και να γίνομαι κατανοητός
11. να έχω ένα άτομο της επιλογής μου, περιλαμβανομένου και ενός συνηγόρου φροντίδας ηλικιωμένων, να με υποστηρίξει ή να ομιλεί για λογαριασμό μου
12. να κάνω παράπονα χωρίς να έχω το φόβο αντιποίνων και τα παράπονά μου να έχουν δίκαιη και έγκαιρη αντιμετώπιση
13. να έχω προστασία της ιδιωτικής μου ζωής και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
14. να ασκώ τα δικαιώματά μου χωρίς αυτό να έχει δυσμενείς επιπτώσεις στον τρόπο αντιμετώπισής μου.

Όλοι όσοι εμπλέκονται στην παροχή της φροντίδας σας πρέπει να σέβονται τα δικαιώματά σας.

Τα δικαιώματά σας για τη φροντίδα ηλικιωμένων συνυπάρχουν με άλλα δικαιώματα

Τα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα ηλικιωμένων έχουν τα ίδια νομικά δικαιώματα με όλους τους Αυστραλούς. Όταν αρχίζετε να λαμβάνετε φροντίδα ηλικιωμένων, διατηρείτε τα ίδια δικαιώματα με όλους τους άλλους στην κοινότητα. Για παράδειγμα, έχετε δικαιώματα στην προστασία της ιδιωτικής ζωής, στα δικαιώματα των καταναλωτών και στο δικαίωμα απαλλαγής από διακρίσεις σύμφωνα με τους σχετικούς νόμους.

Τα δικαιώματα που περιγράφονται στην Charter (Χάρτα) είναι επιπρόσθετα.

Οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων πρέπει να σας βοηθούν να κατανοείτε τα δικαιώματά σας

Ως καταναλωτής φροντίδας ηλικιωμένων, ο πάροχός σας υποχρεούται νομικά να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας σύμφωνα με τη Χάρτα.

Αντίγραφο της Χάρτας πρέπει να σας δοθεί πριν ή όταν αρχίσετε να λαμβάνετε φροντίδα ηλικιωμένων. Ο πάροχός σας υποχρεούται να υπογράψει την Χάρτα και να δώσει και σε σας τη δυνατότητα να την υπογράψετε. Αυτό είναι επιπρόσθετο στη συμφωνία σας για φροντίδα ηλικιωμένων.

Υπογράφοντας την Χάρτα, αναγνωρίζετε ότι τη λάβατε, σας βοήθησαν να την καταλάβετε και να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας. Δεν χρειάζεται να υπογράψετε την Χάρτα: μπορείτε να ξεκινήσετε ή να συνεχίσετε να λαμβάνετε φροντίδα και υπηρεσίες ακόμη και αν δεν την υπογράψατε.

Απαιτείται από τον πάροχό σας να σας δώσει είτε πρωτότυπο είτε αντίγραφο της Χάρτας που έχει υπογραφεί.

Είναι καλή ιδέα να μοιραστείτε αυτές τις πληροφορίες με την οικογένειά σας, τους φίλους σας ή άλλους που εμπλέκονται στη φροντίδα σας.

Αυτά τα δικαιώματα ισχύουν για την φροντίδα σε ίδρυμα, την κατ' οίκον φροντίδα και άλλες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που παρέχονται στην κοινότητα

Όλοι οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση πρέπει να συμμορφώνονται με την Χάρτα. Αυτό περιλαμβάνει τους παρόχους φροντίδας σε ίδρυμα, κατ' οίκον φροντίδας, ευέλικτης φροντίδας και τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο του Commonwealth Home Support Programme (Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Κατ' Οίκον Στήριξης) και του Εθνικού Προγράμματος Ευέλικτης Φροντίδας Ηλικιωμένων Αυτοχθόνων και Κατοίκων των Νήσων Torres Strait.

Υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων από πολλούς παρόχους

Εάν λαμβάνετε υπηρεσίες από περισσότερους του ενός παρόχους, ο καθένας πρέπει να συμμορφώνεται με την Χάρτα και να σέβεται τα δικαιώματά σας. Κάθε πάροχος πρέπει να υπογράψει την Χάρτα, να σας βοηθήσει να την καταλάβετε και να σας προσφέρει την επιλογή να την υπογράψετε.

Περιπτωσιολογική Μελέτη

Η Winni λαμβάνει υπηρεσίες του προγράμματος Commonwealth Home Support Programme από τρεις διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών: έναν για καθαρισμό του σπιτιού, έναν για να καθαρίζει τα λούκια δύο φορές το χρόνο και έναν τρίτο για υπηρεσίες κοινοτικής μεταφοράς. Κάθε πάροχος θα υπογράψει την Χάρτα, θα την προσφέρει στην Winni να την υπογράψει και θα της δώσει ένα αντίγραφο.





Ο πάροχός σας φροντίδας ηλικιωμένων μπορεί να αναθέσει σε συμβασιούχους ή άλλα άτομα την παροχή της φροντίδας και των υπηρεσιών σας

Άτομα από άλλους οργανισμούς εκτός από τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων ενδέχεται να συμμετέχουν στην παροχή υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων σε σας.

Πολλοί πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων χρησιμοποιούν συμβασιούχους για την παροχή υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων ή υπηρεσίες επί συμβάσει μέσω άλλων οργανισμών.

Όλοι όσοι εμπλέκονται στην παροχή της φροντίδας σας πρέπει να σέβονται τα δικαιώματά σας.

Περιπτωσιολογική Μελέτη

Η Lei λαμβάνει υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων μέσω του προγράμματος Commonwealth Home Support Programme. Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν βοήθεια για τη συντήρηση του κήπου και τον καθαρισμό του σπιτιού. Ο πάροχος φροντίδας ηλικιωμένων, Home Care Deluxe, αναθέτει σε έναν άλλο οργανισμό, Kim's Mowing, να φροντίσει τον κήπο της Lei. Όλο το προσωπικό της Kim's Mowing πρέπει να σέβεται τα δικαιώματα της Lei.

Πρέπει να αναμένετε να αισθάνεστε ασφαλείς, πάντα

Έχετε το δικαίωμα να ζείτε χωρίς κακομεταχείριση και παραμέληση. Πρέπει να αισθάνεστε ασφαλείς, είτε λαμβάνετε φροντίδα ηλικιωμένων σε ίδρυμα, υπηρεσίες στο σπίτι σας, είτε άλλες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων στην κοινότητα.

Αν κάτι σας κάνει να νιώθετε ανασφάλεια ή άβολα, πρέπει να το πείτε σε κάποιον. Αυτός μπορεί να είναι ο πάροχός σας φροντίδας ηλικιωμένων, ένας υπάλληλος, ένας φίλος, ένα μέλος της οικογένειάς σας, ένας συνήγορος φροντίδας ηλικιωμένων ή κάποιος που εμπιστεύεστε.

Πρέπει να αναμένετε ότι η φροντίδα και οι υπηρεσίες που λαμβάνετε είναι ασφαλείς και πρέπει να αισθάνεστε ικανοί να μοιραστείτε τις ανησυχίες σας με τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων.

Όσον αφορά τη φροντίδα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ο πάροχός σας φροντίδας ηλικιωμένων πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και αντιμετώπιση όλων των μορφών βίας, εκμετάλλευσης, διακρίσεων, παραμέλησης και κακομεταχείρισης.

Περιπτωσιολογική Μελέτη

Ο Jarra ζει σε ένα ίδρυμα φροντίδας ηλικιωμένων. Μερικές φορές ένας άλλος ένοικος στην υπηρεσία φροντίδας ηλικιωμένων δείχνει επιθετική και απρόβλεπτη συμπεριφορά που φοβίζει τον Jarra. Η οικογένεια του Jarra ανησύχησε και μίλησε με τον πάροχο φροντίδας ηλικιωμένων, ο οποίος συνεργάστηκε με τον Jarra, την οικογένεια και τον άλλον ένοικο για να βρουν τρόπους που θα τους έκαναν να αισθάνονται ασφάλεια και άνεση.



Αν ανησυχείτε ότι τα δικαιώματά σας δεν γίνονται σεβαστά, μπορείτε να ζητήσετε υποστήριξη

Αν έχετε ανησυχίες για τη φροντίδα που λαμβάνετε εσείς ή κάποιος άλλος, είναι σημαντικό να μιλήσετε γι' αυτό. Θα πρέπει πρώτα να μιλήσετε με τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων.

Είναι εντάξει να κάνετε παράπονο. Ακριβώς όπως τα θετικά σχόλια μπορούν να ενισχύσουν τα πράγματα που λειτουργούν καλά, τα παράπονά σας συμβάλλουν στη βελτίωση της φροντίδας και των υπηρεσιών. Έχετε το δικαίωμα να εκφράζετε τις ανησυχίες σας με ευκολία και χωρίς φόβο για το πώς θα σας αντιμετωπίζουν.

Όλοι οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων πρέπει να έχουν τα δικά τους συστήματα παραπόνων και να διαχειρίζονται τα παράπονα δίκαια.

Τα παράπονά σας πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και να αντιμετωπίζονται δίκαια και έγκαιρα. Είναι υποχρέωση του παρόχου σας φροντίδας ηλικιωμένων να ενεργεί άμεσα σε θέματα που σχετίζονται με την ποιότητα ή την ασφάλεια της φροντίδας και των υπηρεσιών σας.

Αλλά αν αισθάνεστε άβολα να μιλήσετε με τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων ή θέλετε βοήθεια για να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας, υπάρχουν διαθέσιμες υπηρεσίες για να σας βοηθήσουν.

Έχετε το δικαίωμα να εκπροσωπεί τα συμφέροντά σας ένας συνήγορος φροντίδας ηλικιωμένων

Ένας συνήγορος μπορεί να σας βοηθήσει να διερευνήσετε επιλογές και να λάβετε αποφάσεις που θα βασίζονται στη σωστή πληροφόρηση. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να αναφέρετε τις ανησυχίες σας και να εργαστείτε για την επίλυσή τους.

- Καλέστε την National Aged Care Advocacy Line στο **1800 700 600** (δωρεάν κλήση)
- Επισκεφθείτε τον ιστότοπο του Older Persons Advocacy Network (Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων) **opan.com.au**

Επικοινωνήστε με την Aged Care Quality and Safety Commission (Επιτροπή για την Ποιότητα και Ασφάλεια Φροντίδας Ηλικιωμένων)

Ο ρόλος της Επιτροπής είναι να προστατεύει και να ενισχύει την υγεία, την ασφάλεια, την ευημερία και την ποιότητα ζωής των καταναλωτών φροντίδας ηλικιωμένων. Μπορεί να σας βοηθήσει να επιλύσετε ένα παράπονο σχετικά με έναν πάροχο φροντίδας ηλικιωμένων.

- Καλέστε την Επιτροπή στο **1800 951 822**
- Στείλετε email **info@agedcarequality.gov.au**
- Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα **agedcarequality.gov.au**

Ως καταναλωτής φροντίδας ηλικιωμένων έχετε υποχρεώσεις

Όλοι οι άνθρωποι που εμπλέκονται στην φροντίδα ηλικιωμένων – οι καταναλωτές, οι οικογένειές τους, οι φροντιστές, οι επισκέπτες και το εργατικό δυναμικό φροντίδας ηλικιωμένων – πρέπει να σέβονται και να υπολογίζουν ο ένας τον άλλο.

Θα πρέπει να έχετε επίγνωση της επίδρασης της συμπεριφοράς σας σε άλλους, λαμβάνοντας πάντα υπόψη τα δικαιώματά τους.

Κατά καιρούς, τα δικαιώματά σας ενδέχεται να συγκρούονται με τα δικαιώματα άλλων καταναλωτών, μελών της οικογένειας ή του προσωπικού. Όταν συμβαίνει αυτό, ο καταναλωτής και ο πάροχος υπηρεσιών πρέπει να επικοινωνούν ανοιχτά και ειλικρινά σχετικά με αυτά τα αλληλοσυγκρουόμενα δικαιώματα και να συνεργάζονται για να βρουν μια λύση.

Περιπτωσιολογική Μελέτη

Ο Alex ζει σε ένα ίδρυμα φροντίδας ηλικιωμένων με πολλούς άλλους ενοίκους. Ο Alex χρησιμοποιεί ένα σκούτερ για να κινείται μέσα στο ίδρυμα. Ωστόσο, η οδήγησή του μέσα στο ίδρυμα δημιούργησε πρόβλημα για τους άλλους ενοίκους. Ο πάροχος συνεργάστηκε με τον Alex για να καταλήξουν σε συμφωνία ότι το σκούτερ θα χρησιμοποιείται στους εξωτερικούς χώρους και ένας περιπατητήρας (βοηθητικό πλαίσιο για περπάτημα) θα χρησιμοποιείται στο εσωτερικό του ιδρύματος.



Η καλή επικοινωνία ανάμεσα σε εσάς, την οικογένειά σας, τους φίλους σας, τους φροντιστές και το προσωπικό μπορεί να βοηθήσει τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων να σας παρέχει τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες σας.

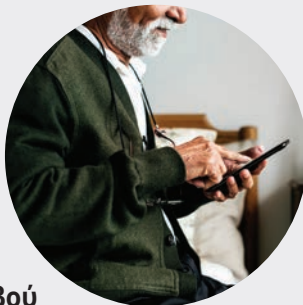
Ως καταναλωτής φροντίδας ηλικιωμένων, θα πρέπει να δίνετε στον πάροχο φροντίδας ηλικιωμένων τις πληροφορίες που χρειάζεται για να σας παρέχει σωστά τη φροντίδα και τις υπηρεσίες σας. Πρέπει να κατανοείτε και να συμμορφώνεστε με τους όρους της συμφωνίας φροντίδας και να πληρώνετε τα τέλη που αναγράφονται στη συμφωνία.

Πρέπει να σέβεστε τα δικαιώματα των εργαζομένων στον τομέα της φροντίδας ηλικιωμένων να εργάζονται σε ένα ασφαλές περιβάλλον. Οποιαδήποτε βία, παρενόχληση ή κακομεταχείριση σε βάρος του προσωπικού ή άλλων δεν είναι αποδεκτή.

Ποιοτικά αποτελέσματα στη φροντίδα ηλικιωμένων επιτυγχάνονται καλύτερα σε περιβάλλον αμοιβαίου σεβασμού.

Περιπτωσιολογική Μελέτη

Ο Ashwany λαμβάνει υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων στο σπίτι. Η Bobbi από τις Υπηρεσίες Φροντίδας Ηλικιωμένων Brighton έρχεται στο σπίτι του Ashwany κάθε μέρα στις 9 το πρωί για να βοηθήσει με το ντους. Ο Ashwany έχει προγραμματισμένο ραντεβού με γιατρό στις 9πμ της ερχόμενης Τρίτης. Ο Ashwany έχει την ευθύνη να καλέσει τις Υπηρεσίες Φροντίδας Ηλικιωμένων Brighton και να ρωτήσει αν η Bobbi μπορεί να έρθει σε διαφορετική ώρα ή να ακυρώσει τις υπηρεσίες εκείνη την ημέρα.



Οι υποχρεώσεις μου

Σεβασμός

Αντιμετωπίζετε τους άλλους με σεβασμό

Ασφαλές περιβάλλον

Σεβαστείτε τα δικαιώματα του προσωπικού να εργάζεται σε ένα ασφαλές περιβάλλον

Πληροφορίες

Βοηθήστε τον πάροχό σας δίνοντας σχετικές πληροφορίες

Αμοιβές

Πληρώνετε τα συμφωνημένα τέλη εγκαίρως

Τι σημαίνει αυτό

Όλοι οι άνθρωποι που εμπλέκονται στην φροντίδα ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών, της οικογένειάς τους, των φροντιστών και των επισκεπτών τους, αναμένεται να φέρονται με σεβασμό και κατανόηση. Πρέπει να διασφαλίζουν ότι η συμπεριφορά τους δεν επηρεάζει δυσμενώς τους άλλους.

Οποιοδήποτε είδους βία, παρενόχληση ή κακομεταχείριση σε βάρος του προσωπικού ή άλλων δεν είναι αποδεκτή.

Αναμένεται από εσάς να διατηρείτε το περιβάλλον ασφαλές για τα μέλη του προσωπικού και άλλα άτομα. Για παράδειγμα, αν ο πάροχός σας σας παρέχει υπηρεσίες στο σπίτι σας, κρατάτε τα κατοικίδια ζώα σας μακριά από τα μέλη του προσωπικού και μην καπνίζετε κοντά στο προσωπικό.

Είναι σημαντικό να μοιράζεστε πληροφορίες σχετικά με τον εαυτό σας, οι οποίες θα βοηθήσουν τους παρόχους υπηρεσιών να σας παρέχουν ασφαλή και ποιοτική φροντίδα.

Σ' αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται:

- επικαιροποιημένες πληροφορίες, και
- τυχόν προβλήματα που έχετε με τη φροντίδα ή τις υπηρεσίες του παρόχου.

Αναμένεται να καταβάλλετε εγκαίρως τα συμφωνημένα τέλη. Αν δεν είστε σε θέση να πληρώσετε τα τέλη σας, μιλήστε στον πάροχό σας για να βρείτε μια λύση.

Αυτές οι υποχρεώσεις περιγράφουν τις προσδοκίες σας ως καταναλωτής φροντίδας ηλικιωμένων. Αν θέλετε πληροφορίες σχετικά με τις νομικές σας υποχρεώσεις, μιλήστε στον πάροχό σας.

**Εσείς και ο πάροχός σας φροντίδας ηλικιωμένων
θα πρέπει να έχετε εύλογες προσδοκίες ο ένας
από τον άλλο**



Οι προσδοκίες σας για τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων πρέπει να είναι λογικές.

Πρέπει να συζητήσετε τις ανάγκες, τους στόχους, τις προτιμήσεις και τις προτεραιότητές σας με τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων. Ο πάροχός σας φροντίδας ηλικιωμένων θα συνεργαστεί μαζί σας για το πώς μπορείτε να λάβετε τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε στα πλαίσια των διαθέσιμων πόρων.

Περιπτωσιολογική Μελέτη

Ο Νic έχει Πακέτο Κατ' Οίκον Φροντίδας Επιπέδου 2 και παίρνει βοήθεια για ψώνια, καθαρισμό και αλλαγή επιδέσμου από την Real Home Support. Ο Νic έχει ζητήσει κάποια βοήθεια για την παρασκευή γευμάτων, αλλά αυτό δεν είναι εντός του τρέχοντος προϋπολογισμού για το Πακέτο Κατ' Οίκον Φροντίδας. Η Real Home Support έχει βοηθήσει το Νic να αντιληφθεί τις προτεραιότητές του και το τι μπορεί να παρασχεθεί στο πλαίσιο του πακέτου του. Έχουν εργαστεί μαζί για να αναθεωρήσουν το σχέδιο φροντίδας του ώστε να περιλαμβάνεται η προετοιμασία γευμάτων και να περιοριστεί η υπηρεσία καθαρισμού καθιστώντας έτσι δυνατή την κάλυψη των προτεραιοτήτων του Νic εντός του τρέχοντος προϋπολογισμού.



Οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων έχουν και άλλες υποχρεώσεις

Οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση έχουν και άλλες νομικές υποχρεώσεις. Αυτές περιλαμβάνουν υποχρεώσεις σχετικά με τα τέλη που σας χρεώνουν και την ανάγκη να ανταποκρίνεται η φροντίδα και οι υπηρεσίες που σας παρέχουν στα πρότυπα **Aged Care Quality Standards**.

Τα πρότυπα ποιότητας Aged Care Quality Standards για τη φροντίδα ηλικιωμένων θα τεθούν σε ισχύ από την 1η Ιουλίου 2019. Επικεντρώνονται στα αποτελέσματα για τους καταναλωτές και περιγράφουν τι σημαίνει ποιοτική φροντίδα.

Τα οκτώ Πρότυπα, τα οποία αφορούν κάθε πτυχή της φροντίδας ή υπηρεσιών ηλικιωμένων, είναι:



Standard 1

Αξιοπρέπεια και
δικαίωμα επιλογής των
καταναλωτών



Standard 5

Το περιβάλλον
εξυπηρέτησης της
οργάνωσης



Standard 2

Συνεχής αξιολόγηση και
προγραμματισμός με τους
καταναλωτές



Standard 6

Σχόλια και παράπονα



Standard 3

Προσωπική φροντίδα και
κλινική περίθαλψη



Standard 7

Ανθρώπινο δυναμικό



Standard 4

Υπηρεσίες και τρόποι
υποστήριξης για την
καθημερινή ζωή



Standard 8

Οργανωτική διοίκηση

Αν έχετε ανησυχίες σχετικά με τη φροντίδα που λαμβάνετε

- Συζητήστε πρώτα με τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων
- Καλέστε την National Aged Care Advocacy Line (Εθνική Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων) στο **1800 700 600** (δωρεάν κλήση)
- Επισκεφθείτε τον ιστότοπο του Older Persons Advocacy Network (Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων) **opan.com.au**
- Επικοινωνήστε με την Επιτροπή για την Ποιότητα και Ασφάλεια Φροντίδας Ηλικιωμένων στο **1800 951 822**.

Αν χρειάζεστε διερμηνέα

- Ενημερώστε τον συνήγορο φροντίδας ηλικιωμένων ή την Επιτροπή όταν τηλεφωνείτε ή καλέστε απευθείας την Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων στον αριθμό **131 450** και ζητήστε τους να σας συνδέσουν.

Αν έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας

Μπορείτε, αν θέλετε, να επικοινωνήσετε μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης:

- Χρήστες TTY: τηλέφωνο **1800 555 677**
- Χρήστες της υπηρεσίας Speak and Listen: τηλέφωνο **1800 555 727**
- Χρήστες αναμετάδοσης μέσω διαδικτύου: συνδεθείτε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης και πληκτρολογήστε τον αριθμό τηλεφώνου της γραμμής συνηγορίας ή της Επιτροπής.



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας

Μπορείτε:

- Συζητήστε με τον πάροχό σας φροντίδας ηλικιωμένων
- Συζητήστε με έναν συνήγορο φροντίδας ηλικιωμένων στο **1800 700 600**
- Επισκεφθείτε τον ιστότοπο του Older Persons Advocacy Network **opan.com.au/charter**
- Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Department of Health **agedcare.health.gov.au**
- Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Aged Care Quality and Safety Commission **agedcarequality.gov.au**
- Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα My Aged Care **myagedcare.gov.au**.



Τηλέφωνο
1800 951 822



Διαδίκτυο
agedcarequality.gov.au



Γραπτή Επιστολή
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
Στην Πρωτεύουσα της
Πολιτείας/Επικράτειάς σας